報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 27 年 7 月 10 日

石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対するその後の措置状況について

総務省石川行政評価事務所（所長：大山洋志）が、石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえて、下記の事案について、平成 27 年 1 月 26 日、中日本高速道路株式会社金沢支社に対しあっせんを行った結果、同支社において、障がい者に対するＥＴＣの普及促進、ＥＴＣによる障がい者割引制度の利用方法の周知及びＥＴＣ車載器を設置していない者の料金精算機による同制度の利用方法の周知を目的とするチラシ及びポスター（別紙）が作成され、同支社が管轄する北陸３県の各市町村の障がい福祉担当窓口に対するこれらチラシ及びポスターの趣旨説明、配布・掲示の依頼が行われました。

【事案】
障がい者に対するＥＴＣの普及促進について

《石川行政苦情処理委員会》

石川行政評価事務所に申し出られた行政相談事案に民間有識者の意見を反映させるため石川行政評価事務所長が設置（昭和 58 年度設置）

行政相談シンボルマーク

＜連絡先＞
総務省 石川行政評価事務所
行政相談課（河野）
電話：０７６－２２２－５２３２

【事案の説明】

障がい者に対するＥＴＣの普及促進について（概要）
－石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん－

【相談要旨】

平成 25 年 11 月、行政相談委員が、体に障がいがある方から、「私のように機械の操作や料金の入金が困難な者が、高速道路の料金精算機で通行料金を支払うときには、職員が手助けをするなどの配慮をしてほしい。」との相談を受け付けた。そこで、本件の処理を石川行政評価事務所に依頼した。

本件については、石川行政評価事務所から、中日本高速道路株式会社金沢支社に対し、連絡したところ、「今後は、本件のような場合には、現地においてお客様に手助けをするように周知徹底を行う」などの見解・今後の措置方針が示され、相談者に回答したところである。

しかし、そもそも障がいがある方がＥＴＣを利用していれば、スムーズに通行できるようになることから、障がい者に対するＥＴＣの普及をより一層図る必要があるのではないか。

（注）本件は、行政相談委員が受け付けた相談である。

【調査結果等】

○　石川県内における高速道路料金所の状況

石川県内の高速道路料金所（出口）における自動精算機の設置状況（平成 26 年 11 月 17 日現在）をみると、８か所の料金所中、４か所の料金所において料金精算機が設置されている（資料表１参照）。

○　ＥＴＣの利用状況

全国におけるＥＴＣの利用状況（利用率）をみると、ＥＴＣの利用が全国で可能となった平成 13 年 12 月にはわずか 0.9％（１日当たり約５万台数）であったものが、26 年８月には 89.2％（１日当たり約 730 万台）にも上っている（資料表２参照）。

○　障がい者のＥＴＣの利用

障がいがある方が高速道路などの有料道路を利用する場合、利用料金が通常料金の半額となる障がい者割引が設けられているが、障がい者割引を受けるためには、市町村の福祉担当窓口において事前に登録する必要がある。

また、障がい者割引は、料金所係員に身体障害者手帳を提示する方法のほか、ＥＴＣを利用する方法（あらかじめ登録したＥＴＣ車載器とＥＴＣカードによる走行）でも受けることができる。

このうち、ＥＴＣの利用については、入口で通行券を受け取ることや料金所で一旦停車して身体障害者手帳を提示し料金を支払う煩雑さが解消されるメリットがあるとともに、近年普及が進んでいるスマートインターチェンジ（ＥＴＣ専用インターチェンジ）の利用が可能である。

また、繁忙期における渋滞の解消といった効果も見込まれる。

○　障がい者に対する調査結果

当事務所と行政相談委員とが協力し、本事案を申し出た相談者が勤務する事業所において、ＥＴＣ車載器の設置状況などについてアンケートを実施したところ、健常者については車を所有する 21 人中 17 人がＥＴＣ車載器を設置しているが、障がい者については車を所有する 16 人中、ＥＴＣ車載器を設置している者は５人のみである（資料表３参照）。

また、障がい者のうちＥＴＣ車載器を設定していない 11 人について高速道路の利用頻度を尋ねたところ、11 人中 10 人は「年１回以下」と回答している。

さらに、高速道路料金所においてトラブルが生じたことは無いか尋ねたところ、健常者から千円札が風で飛ばされたことがあるとの回答が寄せられている。

【石川行政苦情処理委員会の審議結果（平成 26 年 12 月 12 日開催）】

本事案について、今後の当事務所の対応について審議

○　ＥＴＣによる走行は利用者の利便性の向上につながるとともに、管理者側にとっても料金所におけるトラブル防止の軽減というメリットがある。

○　上記のほか、障がい者の高速道路の利用（行動範囲の拡大）、料金所の混雑防止や渋滞抑制にもつながる。

○　ＥＴＣ車載器を設置するかどうかは個人の判断によるものの、障がい者に対してＥＴＣの利用について周知することは必要である。

平成 27 年１月 26 日　中日本高速道路株式会社金沢支社に対しあっせん

【あっせん要旨】

ＥＴＣ車載器を設置するかどうかは個人の判断によるが、ＥＴＣによる走行は利用者の利便性の向上につながるとともに、管理者側にとっても料金所におけるトラブルの軽減というメリットがあるほか、障がい者の高速道路の利用促進及び料金所の混雑防止や渋滞抑制にもつながることから、障がい者に対しＥＴＣの利用について一層周知すること

平成 27 年２月 23 日　中日本高速道路株式会社金沢支社からの回答

【回答要旨】

障がい者のＥＴＣ利用について、更なる周知を実施し、ＥＴＣへの移行を促進する。

具体的には、今年中に、ＥＴＣの利便性やお得感を感じていただけるような内容のチラシ、ポスターを作成し、市町村の福祉担当窓口等において配付・掲示してもらえるよう協力依頼を行う。

平成 27 年５月までに中日本高速株式会社金沢支社が回答に基づく措置

障がい者に対するＥＴＣの普及促進、ＥＴＣによる障がい者割引制度の利用方法の周知及びＥＴＣ車載器を設置していない者の料金精算機による同制度の利用方法の周知を目的とするチラシ及びポスターを作成し、同支社が管轄する北陸３県各市町村の障がい福祉担当窓口を訪問、これらチラシ及びポスターの趣旨を説明の上、配布・掲示を依頼

資　料

1　表１　石川県内の高速道路料金所（出口）の状況

（単位：か所）

料金所名＼レーン		ＥＴＣ専用	ＥＴＣ・一般併用	一　般	計
金沢森本		２	０	２	４
金沢東	富山方面から	２	０	３（１）	５（１）
	福井方面から	１	１	０	２
金沢西	富山方面から	０	２	０	２
	福井方面から	２	０	３	５
白山	富山方面から	１	１（１）	０	２（１）
	福井方面から	１	１（１）	０	２（１）
美　川		２	０	１（１）	３（１）
小　松		２	０	２	４
片山津		１	１	０	２
加　賀		２	０	２（１）	４（１）
計		１６	６（２）	１３（３）	３５（５）

（注）１　本表は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。
　　２　（　）は料金精算機の数で、内数である。

2　表２　ＥＴＣの利用率の推移

（単位：台/日、％）

年 月	平13.12	平22.12	平23.12	平24.12	平25.12	平26. 8
ＥＴＣ利用台数	51,600	6,247,000	6,633,000	6,740,000	7,117,000	7,302,000
ＥＴＣ利用率	0.9	86.0	86.0	87.9	89.3	89.2

（注）本表は、国土交通省ＨＰから作成した。

3 表３　障がい者に対するアンケート調査結果

区　分		健常者	障がい者
回答者数		２１人	１７人
運転免許	有	２１人	１７人
	無	０人	０人
車の所有	有	２１人	１６人
	無	０人	１人
ＥＴＣ車載器の設置	有	１７人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　２人 月１回　１人 ２～３か月に１回　６人 年２～３回　６人 半年に１回　１人 年１回以下　１人	５人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　１人 月１回　０人 ２～３か月に１回　１人 年２～３回　１人 半年に１回　１人 年１回以下　１人
	無	４人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　０人 月１回　０人 ２～３か月に１回　０人 年２～３回　０人 半年に１回　１人 年１回以下　３人	１１人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　０人 月１回　０人 ２～３か月に１回　０人 半年に１回　０人 年２～３回　１人 年１回以下　１０人

（注）本事案を申し出た相談者が勤務する事業所において、当事務所及び行政相談委員が調査した結果による。

別紙１　ＥＴＣ普及促進・利用方法に係るチラシ

『有料道路における障害者割引制度』をご利用いただいているお客さまへ

ＥＴＣでの障がい者割引制度のご利用方法について

ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用される方が増えています



ＥＴＣはこんなに便利で、お得です！

料金所をスムースにラクラク通過

ETC の最大のメリットは、料金所をスムースに通過できることです。わざわざ財布から小銭を取り出して、通行券や手帳とともに料金所係員に手渡す必要がありません。

窓開閉も不要で車内は快適

支払いのための窓の開閉が不要になりますので、風雪や花粉、PM2.5などが車内へ入り込むことが少なくなります。

ポイントが貯まってお得

『ETCマイレージサービス』にご登録いただくことで、支払額に応じてポイントが貯まり、無料通行分に交換できます。

１．ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用いただくには

ＥＴＣをお持ちでないお客さまはこちら

1. はじめに、ＥＴＣカードを申し込みます

ＥＴＣカードを発行しているクレジットカード会社にお申し込みください。
クレジットを利用しない保証金方式のＥＴＣパーソナルカードについては、高速道路会社へお問い合わせください。



（ETCカードの発行・維持に係る費用は各自でご負担ください）

2. つぎにＥＴＣ車載器を購入して、セットアップします

ＥＴＣ車載器は、カー用品店、カーディーラーなどでご購入とセットアップができます。『セットアップ』はご使用になる車両の情報をＥＴＣ車載器に登録する作業をいいます。



（ETC車載器の購入・セットアップに係る費用は各自でご負担ください）

障害者手帳を管理している市町村の福祉担当窓口でお手続きを！

① 市町村の福祉担当窓口で、備え付けの『ＥＴＣ利用申請書』に必要事項を記入し、窓口へ提出してください。
また、申請時に下記のものが必要となりますのでお持ちください。

【申請時に必要なもの】
①身体障害者手帳または療育手帳
②自動車検査証または軽自動車届出済証
③運転免許証（障がい者ご本人が運転される場合のみ）
④ＥＴＣカード（障がい者本人名義のもの）
⑤ＥＴＣ車載器の管理番号が確認できるもの

② 市町村の福祉担当窓口から、『ＥＴＣ利用対象者証明書』と『封筒（有料道路ＥＴＣ割引登録係あて）』を受け取り、証明書を封筒に入れて郵送してください。
③ 登録が完了しましたら、登録結果通知書を郵送しますので、登録内容、割引開始日を確認のうえ、ＥＴＣをご利用ください。
（証明書の投函から登録完了まで、2週間程度かかります。）

２．ＥＴＣマイレージサービスへの登録

ＥＴＣをつけたらマイレージ登録をお忘れなく

『ETCマイレージサービス』に登録すると、登録したＥＴＣカードでの通行料金の支払い額に応じてポイントが貯まります。

貯まったポイントは還元額（無料通行分）に交換して、通行料金の支払いに充てることができます。

【申込方法】
インターネットまたは郵送でお申し込みください。郵送の場合、ＳＡ・ＰＡなどに備え付けの専用の申込用紙でお申し込みください。



３．手続きが完了したら、はじめましょうＥＴＣ



⚠ご注意ください！

● ＥＴＣで障がい者割引を受けられる場合でも、身体障害者手帳は必ず携帯してください。
ＥＴＣレーンの閉鎖などによりＥＴＣがご利用できない場合、手帳のご提示がないと障がい者割引は適用されません。

ご利用の際の注意事項

⚠ ご登録された自動車・ＥＴＣカード・ＥＴＣ車載器以外でのご利用の場合、障がい者割引は適用されません。

自動車のナンバーやＥＴＣカード番号、ＥＴＣ車載器管理番号など、登録事項に変更がある場合は、有料道路をご利用いただく前に、市町村の福祉担当窓口での変更手続きが必要です。

次のようなケースが発生した場合は、変更手続きが必要です。

〇新たに自動車を購入した
〇ETC車載器を付け替えた（ETC車載器が壊れた場合など）
〇自動車のナンバープレートを変更した
〇ETCカード番号が変わった（ETCカードの紛失・再発行した場合など）

※上記の他、お名前、住所等に変更があった場合も変更手続きが必要です。
詳しくは「有料道路における障害者割引制度のご案内」の冊子でご確認ください。

⚠ 障がい者割引の適用には有効期限があります。

有効期限後も引き続き障がい者割引をご利用になる場合は、更新手続きが必要です。
更新手続きは、有効期限の2ケ月前より市町村の福祉担当窓口で行うことができます。

⚠ けん引している状態では、障がい者割引は適用されません。

⚠ ETCで走行された場合、料金所の料金表示器には、障がい者割引の料金は表示されません。　（一般のお客さま向けの料金が表示されます。）

ＥＴＣレーンの閉鎖などにより、ＥＴＣをご利用できなかった場合

⚠ ご注意ください！

ＥＴＣレーンの閉鎖などによりＥＴＣがご利用できない場合、手帳のご提示がないと障がい者割引は適用されません。
（ＥＴＣで障がい者割引を受けられる場合でも、身体障害者手帳は必ず携帯してください。）

■入口料金所のETCレーンが閉鎖されているとき



■出口料金所のETCレーンが閉鎖されているとき

⚠ 出口料金所が、料金精算機の場合


【料金精算機】


料金精算機イメージ



左図の青色の障がい者レバーを下げて係員をお呼び出しいただき、係員の指示に従ってください。



レバー使用イメージ

別紙２　料金精算機の利用方法に係るチラシ

『有料道路における障害者割引制度』をご利用いただいているお客さまへ

料金精算機で障がい者割引の適用を受けるには

高速道路の料金所で、料金精算機の導入を進めています

従 来（収受員）



導入後（料金精算機）



料金精算機はこのようになっています（前面パネル）



1 通行券挿入口
2 硬貨投入口
3 紙幣挿入口
4 ETCカード、クレジットカード挿入口
5 おつり・硬貨返却口
6 領収書発行ボタン
7 障がい者用呼出レバー
8 9 カメラ
10 証明書投入口

まずは『障がい者用呼出レバー』を下げて係員をお呼びください。係員が操作方法をご案内いたします。

手順①



青い「障がい者用呼出レバー」7を下げてください。呼び鈴とともに係員対応の画面が表示されます。
※通行券やETCカードは、まだ、入れないでください。



障がい者用

手順②

モニターに表示された内容を係員が確認しています



※モニターに表示されますので、ピントが合うように調整してください。



係員の案内に沿って、障害者手帳の登録記載部分を開いて、カメラレンズ9の前にかざしてください。

係員が登録内容（写真、車両番号、有効期限）を確認させていただきます。



料金所係員

手順③

通行券をお持ちのお客様

まずは、通行券を1に入れてください



現金でのお支払い

硬貨は2、紙幣は3の投入口に入れてください。



クレジットカードでのお支払い

クレジットカードをカード投入口4に入れてください。



入口でETCレーンを通過されたお客様

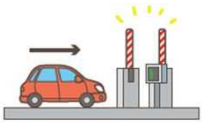
ETCカードをカード投入口4に入れてください。
※これで終了となります。



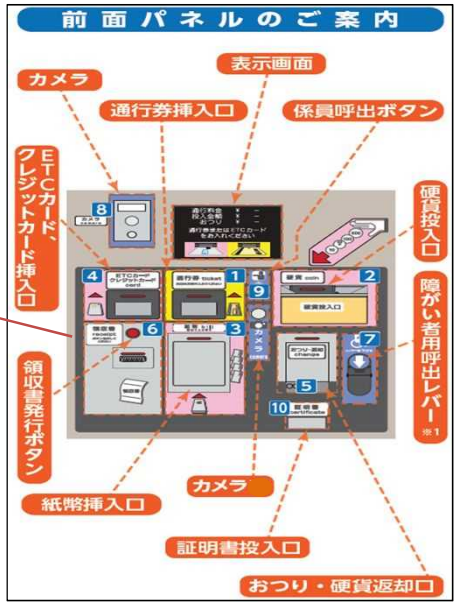
手順④



領収書または利用証明書が必要な方は、赤い領収書発行ボタン6を押してお受け取りください。



前方の開閉バーが開いていることを、ご確認のうえお進みください。



【はじめませんかＥＴＣ】　ETCは便利でお得！　ETCで障がい者割引もご利用いただけます。

ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用いただくには
障害者手帳を管理している市町村の福祉担当窓口で
お手続きをおこなってください。

詳しくは裏面をご覧ください

◎ＥＴＣのメリット

料金所をスムースにラクラク通過

ETC の最大のメリットは、料金所をスムースに通過できることです。わざわざ財布から小銭を取り出して、通行券や手帳とともに料金所係員に手渡す必要がありません。

ポイントが貯まってお得

『ETCマイレージサービス』にご登録いただくことで、支払額に応じてポイントが貯まり、無料通行分に交換できます。

ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用いただくには

ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用される方が増えています



ＥＴＣはこんなに便利で、お得です！

料金所をスムースにラクラク通過

ETC の最大のメリットは、料金所をスムースに通過できることです。わざわざ財布から小銭を取り出して、通行券や手帳とともに料金所係員に手渡す必要がありません。

窓開閉も不要で車内は快適

支払いのための窓の開閉が不要になりますので、風雪や花粉、PM2.5などが車内へ入り込むことが少なくなります。

ポイントが貯まってお得

『ETCマイレージサービス』にご登録いただくことで、支払額に応じてポイントが貯まり、無料通行分に交換できます。

1．ＥＴＣで障がい者割引制度をご利用いただくには

ＥＴＣをお持ちでないお客さまはこちら

1. はじめに、ＥＴＣカードを申し込みます

ＥＴＣカードを発行しているクレジットカード会社にお申し込みください。
クレジットを利用しない保証金方式のＥＴＣパーソナルカードについては、高速道路会社へお問い合わせください。
（ETCカードの発行・維持に係る費用は各自でご負担ください）



2. つぎにＥＴＣ車載器を購入して、セットアップします

ＥＴＣ車載器は、カー用品店、カーディーラーなどでご購入とセットアップができます。『セットアップ』はご使用になる車両の情報をＥＴＣ車載器に登録する作業をいいます。
（ETC車載器の購入・セットアップに係る費用は各自でご負担ください）



障害者手帳を管理している市町村の福祉担当窓口でお手続きを！

① 市町村の福祉担当窓口で、備え付けの『ＥＴＣ利用申請書』に必要事項を記入し、窓口へ提出してください。
また、申請時に下記のものが必要となりますのでお持ちください。

【申請時に必要なもの】
①身体障害者手帳または療育手帳
②自動車検査証または軽自動車届出済証
③運転免許証（障がい者ご本人が運転される場合のみ）
④ＥＴＣカード（障がい者本人名義のもの）
⑤ＥＴＣ車載器の管理番号が確認できるもの

② 市町村の福祉担当窓口から、『ＥＴＣ利用対象者証明書』と『封筒（有料道路ＥＴＣ割引登録係あて）』を受け取り、証明書を封筒に入れて郵送してください。
③ 登録が完了しましたら、登録結果通知書を郵送しますので、登録内容、割引開始日を確認のうえ、ＥＴＣをご利用ください。
（証明書の投函から登録完了まで、2週間程度かかります。）

2．ＥＴＣマイレージサービスへの登録

ＥＴＣをつけたらマイレージ登録をお忘れなく

『ETCマイレージサービス』に登録すると、登録したＥＴＣカードでの通行料金の支払い額に応じてポイントが貯まります。

貯まったポイントは還元額（無料通行分）に交換して、通行料金の支払いに充てることができます。

【申込方法】
インターネットまたは郵送でお申し込みください。郵送の場合、ＳＡ・ＰＡなどに備え付けの専用の申込用紙でお申し込みください。



3．手続きが完了したら、はじめましょうＥＴＣ



ご注意ください！

● ＥＴＣで障がい者割引を受けられる場合でも、身体障害者手帳は必ず携帯してください。
ＥＴＣレーンの閉鎖などによりＥＴＣがご利用できない場合、手帳のご提示がないと障がい者割引は適用されません。

お問い合せ先
NEXCO中日本公式ホームページ
http://www.c-nexco.co.jp/
NEXCO中日本お客さまセンター 24時間・年中無休
0120-922-229
※IP電話等一部の電話からはご利用できない場合があります。その場合は052-223-0333（通話料有料）におかけください。

『有料道路における障害者割引制度』をご利用いただいているお客さまへ

ＥＴＣで障がい者割引を　ご利用いただくには

NEXCO 中日本

◇ETCは、こんなに便利でお得です！◇

＜料金所をスムーズに通過！＞

バッグから財布を取り出し、通行券や手帳とともに料金所係員に渡す必要がありません！

＜ポイントが貯まる！！＞

『ETCマイレージサービス』にご登録頂くことで、支払額に応じてポイントが貯まり、無料通行分に交換することができます！



◇ETCで障がい者割引制度をご利用いただくために◇

ETCをお持ちでないお客さまへ

①はじめに、ETCカードの申し込みを行います。
ETCカードを発行しているクレジット会社にお申込みください。

②つぎに、ETC車載器を購入して、セットアップを行います。



※ＥＴＣカードの発行・維持に係る費用及びETC車載器の購入・セットアップに係る費用は各自でご負担ください。

障がい者手帳を管理している市町村の福祉担当窓口でお手続きを行ってください。

【申請時に必要なもの】
■身体障害者手帳または療育手帳
■自動車検査証または軽自動車届出済証
■運転免許証（障がい者ご本人が運転される場合のみ）
■ETCカード（障がい者ご本人名義のもの）
■ETC車載器の管理番号が確認できるもの（ETCセットアップ申込書・証明書等）

◇ＥＴＣマイレージサービスへの登録でポイントが貯まる！◇

申込方法：事前にインターネットまたは郵送でお申し込みください。
　　郵送の場合、ＳＡ・ＰＡなどに備え付けの専用の申込用紙でお申し込みください。

NEXCO中日本公式ホームページ
http://www.c-nexco.co.jp/

NEXCO中日本お客さまセンター　24時間・年中無休
0120-922-229
※IP電話等一部の電話からはご利用できない場合があります。
その場合は052-223-0333（通話料有料）におかけください。

『有料道路における障害者割引制度』をご利用いただいているお客さまへ

料金精算機で障がい者割引の適用を受けるには

NEXCO 中日本

料金精算機で障がい者割引の適用を受けるには最初に呼出レバーで、係員をお呼び出しください

料金精算機



① 呼出レバーを下げて、係員をお呼び出しください。



② 係員の案内に沿って、障がい者手帳の登録記載部分を開いて、カメラの前にかざしてください。
係員が登録内容を確認させていただきます





③ 割引された料金が画面に表示されます。現金またはカードでお支払ください。

はじめませんか　ETCで障がい者割引がさらにお得！

ＥＴＣで障がい者割引をご利用いただくには、市町村の福祉担当窓口で手続きが必要です

NEXCO中日本公式ホームページ
http://www.c-nexco.co.jp/

NEXCO中日本お客さまセンター 24時間・年中無休
0120-922-229
※IP電話等一部の電話からはご利用できない場合があります。
その場合は052-223-0333（通話料有料）におかけください。